3 各種サービス

充実した保険・事故相談サービスで、身近で頼れる企業を目指します。

1. 保険・事故相談サービス

サポートセンター・お客様相談室

サポートセンター及びお客様相談室を中心に全国の支店・サービスセンターで、お客さま・一般の消費者の皆さまを対象に損害保険全般に関するご照会にお応えしています。

サポートセンターやお客様相談室では、本支店の各部門と連携を密にして、お客さまからの保険にかかわるご相談、ご質問あるいは苦情に関して的確に、誠意をもって迅速にお応えするとともに、いっそうのお客さまサービスに資するよう努力しています。

皆さまから寄せられた数々の課題は、貴重な情報としてデータ化し、そのデータを詳細に分析のうえ、お客さまニーズ把握のための重要な資料と位置づけ、今後の業務改善をはじめとする新たな経営戦略に活用させていただいています。今後ともお気軽にご相談ください。

サポートセンターはお電話で、お客様相談室ではお電話ならびに当社ホームページ内のE-mail等でご質問・ご相談を承っております。お客様相談室に寄せられた平成14年度のご相談・ご照会件数は、右記のとおりです。

■お客様相談室　照会・相談受付件数（平成14年度）

受付方法	電　話	E-mail	その他	総合計
件数	1,725	578	121	2,424

保険のご質問・ご相談は・・・ 富士火災サポートセンター **保険もしもしコール**
フリーダイヤル 0120-228-386
〈携帯電話・PHSからは06-4397-1640（有料）〉
●平日/午前9:00～午後9:00
●土・日・祝/午前9:00～午後6:00
電話番号はおかけ間違いのないように

事故受付対応フリーダイヤル

お客さまが万一事故に遭われた場合、24時間365日、電話による事故受付などの対応ができるよう専用のフリーダイヤルを設けています。専門のスタッフが、事故に関するご相談や事故受付、保険金請求手続きなどについて適切なアドバイスを行うことはもとより、休日に緊急措置が必要な場合には病院への連絡やレンタカーの手配などの初期対応サービスも実施しています。また、休日の火災事故の罹災現場への訪問の要請にお応えして鑑定人を派遣し、損害の鑑定と事故後のアドバイスを行う、火災事故休日現場急行サービスなどの実施により、お客さまへ安心をお届けしています。

事故の受付・ご相談は・・・ ●24時間 365日 事故受付相談サービス
フリーダイヤル 0120-220-557 携帯電話・PHSからもご利用になれます

「社団法人 日本損害保険協会の損害保険調停委員会」について

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室が、損害保険会社への解決の依頼やあっせんなど、適正な解決に努めたにもかかわらず、当事者間で問題の解決がつかない場合、公平な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。個人の方から苦情の申立を受け、原則として3カ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申立人の希望により損害保険調停委員会がご利用になれます。

詳しくは、日本損害保険協会のホームページ（http://www.sonpo.or.jp）をご参照ください。

「財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」について

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、（財）自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

損害サービス

迅速かつスムーズな事故解決に向け、次のようなサービスを実施しています。

●自動車保険金請求書省略サービス（QPS）
損害額が300万円以下の車両・対物事故について（一部対応できない場合があります）、保険金請求書類のご提出を省略し、スピーディーな解決を実現します。

●予約制休日示談サービス
あらかじめ、お客さまからご要望があった場合に対人事故の解決のための休日面談を実施します。

●土曜日立会サービス
金曜日午前中までにお客さまからご要望があった場合に、土曜日にも事故車両の確認を行います。

●火災事故相談・現場立会サービス
平日・休日を問わず、火災現場立会の際、近隣へのお詫び、現場の片付け、消防などへの連絡などについてアドバイスを行っています。

●クイック資金サービス（火災保険臨時費用前払い）サービス
火災事故の際、臨時費用保険金を20万円を限度に前払いし、お客さまの当座の資金としてご利用いただく制度です。

富士優良指定工場

事故発生時に、お客さまへ当社提携の優良工場ネットワーク（全国430社）である「富士優良指定工場」をご紹介し、安心した修理内容と満足度の高いサービスをご提供します。「富士優良指定工場」はお客さまにご納得いただける設備や修理技術を有するとともに、引取り、納車の無料サービスや代車の無料提供、修理保証書の発行といったサービスをご提供し、お客さまに安心と満足をお届けします。

交通事故相談所

交通事故による被害者の保護、保険サービスの一環として、全国の支店・サービスセンターに相談所を設置し、交通事故全般に関する相談、保険契約内容および保険金請求手続きに関する説明などを行い、事故処理の円滑化を図っています。

ビデオ「スムーズな事故解決のために」の制作・貸出

人身事故を起こされた方を対象に、少しでも不安を軽減しスムーズに事故解決を行えるようにビデオを制作し、希望される方に貸出しを行っています。ビデオの内容は、人身事故を起こしてしまった主人公が事故発生から示談交渉、賠償金などについて自らの経験をもとに解決までの経過を語るものです。

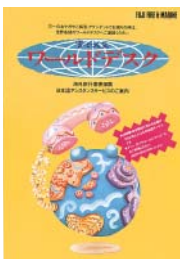
自動車研修センター

自動車に関連する修理、整備に必要な技術・知識の習得の場として竣工した自動車研修センターは、鈑金、調色・塗装、整備などの実技セミナーや、事故車見積り技術に関するセミナーなどを実施し、自動車関連業代理店・損害サービス担当者・技術アジャスターの技術・知識の向上を目指します。

技術セミナーご案内
○整備技術習得講座（アライメント、AT車、E車）
○鈑金習得講座（初級・上級コース）
○調色・塗装習得講座（初級・上級・軽補習コース）
○事故車見積り技術習得講座（初級・上級コース）

「富士火災ワールドデスク」

「海外旅行傷害保険」または「緊急帰国費用保険」ご加入のお客さまに、“ 富士火災ワールドデスク ”を世界12ヵ国・13ヵ所に設けています。
“ 富士火災ワールドデスク ”では海外での事故や病気でお困りの時、医師・病院のご紹介や保険金請求方法のご案内をはじめとするきめ細かいサービスを用意し、お客さまにより安全で、より快適な海外旅行を楽しんでいただくお手伝いをしています。



●年中無休・24時間サービス　　●日本人スタッフの日本語によるアドバイス
●通話料無料フリーダイヤル・コレクトコールのサービス

2. リスクマネジメントサービス

当社では危機管理の専門家が企業活動で生じるさまざまなリスクを分析し、事故の発生を未然に防ぐサービスを行っています。リスクマネジメントサービスは、下記のメニューで実施しています。

労働安全・人事労務

●労働安全講演

「管理者としての安全管理」や「現場での安全」など、お客さまのご要望に応じたテーマで講演を行っています。安全大会における講演も実施しています。

●現場安全診断

工場や作業現場での安全パトロールに同行し、危険の傾向を診断しレポートにてご報告しています。

●安全管理コンサルティング

安全衛生委員会の活動内容や構成メンバーを法律に照らしコンサルティングしています。安全管理計画の策定及び行動計画についてのコンサルティングも実施しています。

●人事労務講演

企業の業種や規模にかかわらず、雇用により生じる問題は避けることができません。労務管理に関する情報提供を講演形式で実施しています。

●就業規則コンサルティング

労働基準法では、常時10人以上の労働者（パート／アルバイト含む）を使用する使用者は就業規則を作成し、行政官庁に届け出ることが義務づけられています。

労働条件や規律を定めると職場の秩序を保つことができ、経営の効率化につながり企業にプラスの効果を与えます。当社ではこうした就業規則のコンサルティングサービスをご提供しています。

●政府労災保険の解説

全容を理解することが難しい国の労災保険について、原則から解釈までわかりやすく説明し、あわせて個々の案件についてご相談をお受けしています。

自動車防災サービス

●安全運転講演

交通事故防止や安全運転に対する意識の啓発・高揚を目的として、企業および従業員の皆さまに対し、安全運転講演会・講習会を開催しています。

●運転適性診断

運転シミュレータ方式で4種類の診断（信号に対する反応と正確さ、ハンドル操作、上記の組み合わせ等）を実施します。診断結果をプリントアウトし、ひとりひとりに適切なアドバイスをご提供しています。

賠償事故防止

●食品事故防止

・食品事故に関する講演
近年話題となっている食中毒や異物混入事故を防止するため、食品衛生の基本的事項について従業員の皆さまを対象に講習しています。

・食品衛生診断
食品加工の工程上生ずる食品衛生の問題箇所を指摘し、リスク分析の結果をレポート形式でご報告しています。

●施設賠償事故防止

・施設危険診断
第三者の出入の多い施設の危険を診断し、レポート形式でご報告しています。

● 請負工事第三者賠償事故防止

・賠償事故に関する講演
過去の実例を引用し、賠償責任の根拠となる法律や具体的対応につきわかりやすい内容で解説しています。

●PL事故防止

消費者の権利意識の高まりのきっかけとなった平成7年（1995年）施行のPL法により、製造業者はこれまで以上に安全な製品を供給することが求められています。PL法の内容や対策の実際について講習会形式で情報提供しています。

・取扱説明書コンサルティング
取扱説明書や警告ラベルについて、構成や文言、イラストなどを診断し、アドバイスしています。
（ただし、日本語表記のものに限ります。）

火災保険

●防災診断サービス
事務所、工場、店舗の火災等の財物リスクを診断し、防災についてのアドバイスを実施しています。

●火災防災講演
防火管理のあり方、防災対策の推進についての講演を実施しています。

企業危機管理

●取締役・役員責任セミナー
会社に対する責任がますますクローズアップされる取締役・役員の職務について、講習会形式で情報提供しています。

●企業危機管理セミナー
・事故発生後に被る損害を最小限に抑えるためになすべきことを講習会形式で情報提供します。
・企業活動上生ずるさまざまなリスクを分類解説しています。企業の存続自体を脅かすものから軽微なものまで、経営幹部として知っておくべき事柄について解説しています。

「けんこう・くらぶ」サービス

年金払積立傷害保険、傷害総合保険「未来スケッチ」、グループ傷害保険「経営安心部長」、医療保険などをご契約いただいているお客さまに、以下のような「けんこう・くらぶ」サービスを提供しています。

(1) 健康・医療・介護・育児電話相談サービス
(2) 情報提供サービス:●医療機関情報 ●介護施設情報 ●有料老人ホーム情報 ●行政福祉情報
(3) 業者紹介サービス:●介護事業者 ●ホームヘルパー・ベビーシッター派遣業者

3. インターネットサービス

Eメールサービス

資料請求、控除証明書再発行請求受付・保険に関するお問い合わせ、各種説明会・イベント参加申し込み受付、ディスクロージャー誌・アニュアルレポートのご請求・ご質問、事業者向け助成金奨励金無料診断サービスなどをEメールで受付いたします。

24時間365日いつでも受付!

http://www.fujikasai.co.jp/

メールサービス

決算短信や新商品の情報など、各種ニュースリリース・情報を適時配信しています。

事故に遭われたご契約者や事故の関係者に対し、事故時に登録(※)していただくことにより、下記の情報を電子メールにて配信いたします。

①自動車事故に関わる「処理経緯のご案内」
②「保険金お受取人宛のご通知」
③「ご契約者宛お支払い通知」
※登録に関しましては、「事故関連メール」へのお申し込み及び事故受け付け時にメールサービスのご利用有無をお聞きしますので、それに対して希望される方に配信を行います。

インターネット事故受付サービス

自動車保険・海外旅行傷害保険・傷害総合保険「未来スケッチ」「積立未来スケッチ」をご契約のお客さまからの事故報告を当社ホームページから受け付けいたします。

mobile 富士火災

万が一事故に遭われたときでも、携帯電話からコールセンターへワンタッチでつながります。その他、事故の際の対処法などを掲載しています。